

KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN SIGI

Nasrun

knpi84@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

This study aimed to determine the quality of building permit services on the Sigi Regency Board of Investment and Integrated Licensing Services. This study used qualitative method. The research location was the Office of Sigi Regency Board of Investment and Integrated Licensing Services. Informants were selected using purposive sampling, i.e. the technique of determining informants with certain considerations by setting 7 (seven) informants. Data were collected through observations, interviews, and documentations. The theory used in this study was the theory of Zethmal, Parasuraman and Berry, consisting of 5 (five) dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on the research results, it could be concluded that the quality of building permit services at Sigi Regency Board of Investment and Integrated Licensing Services had not been going well. First, tangibles dimension: the facilities and infrastructures of the Office were not adequate, the lounge area which must be addressed, and the toilets needed to be added; despite the Office status was only something owed. However, the apparatus neatness had been good. Second, reliability dimension: the quickness of the apparatus in providing services was not in accordance with the people's expectations because there was no independence in the licensing process and the authority was still in the technical departments. Third, responsiveness dimension: the apparatus who had been serving the applicants had been good, but the quickness in completing the issuance of licenses was not maximized because there was no Standard Operational Procedures. Fourth, assurance dimension: the guarantee given by the apparatus to applicants had not been timely because of the delay in the process at the technical services. Fifth, empathy dimensions: the services provided by the apparatus of the Board were not discriminatory and always be polite and courteous.

Keywords: *Tangibles; Reliability; Responsiveness; Assurance and Empathy*

Dalam perkembangannya, konsep *New Public Service* (NPS) yang dipopulerkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt pada tahun 2003 (Hardiansyah, 2011:1) sebagai paradigma baru dari administrasi negara/publik yang meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama administrator negara/daerah. Konsep NPS menempatkan warga sebagai *citizens* yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga

negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik.

Pendekatan Pelayanan Publik Baru sebenarnya senada dengan Teori "Exit" dan "Voice" yang lebih dahulu dikembangkan oleh Albert Hirschman (Ratminto & Winarsih, 2005:71-72) menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme "exit" dan "voice". Mekanisme "exit" berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan

publik lain yang disukainya. Sedangkan mekanisme "voice" berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Untuk itu diperlukan perhatian semua pihak mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik khususnya pada pelayanan administrasi Izin mendirikan Bangunan (IMB).

Fenomena banyaknya bangunan yang

tidak memiliki izin mendirikan bangunan di Kabupaten Sigi, disebabkan oleh faktor-faktor seperti kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai izin mendirikan bangunan, kesulitan dalam pengurusannya, juga biaya yang dirasakan terlalu mahal untuk mengurus perizinannya. Hal ini tentunya menjadi masalah yang sangat krusial, karena apabila tidak memiliki izin mendirikan bangunan, maka bangunan yang di bangun tidak akan memperhatikan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang harus dipatuhi dalam pelaksanaan pembangunan, sehingga tidak sesuai dengan rencana tata ruang kota dan bangunan tersebut dapat menimbulkan masalah karena mengganggu kepentingan umum dan lingkungan sekitarnya bahkan keselamatan pemilik bangunan tidak terjamin.

Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sigi Nomor 2 Tahun 2013, Tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dijelaskan bahwa dengan adanya IMB pemerintah daerah Kabupaten Sigi dapat mengontrol dalam rangka pendataan fisik kota sebagai dasar yang sangat penting bagi perencanaan, pengawasan dan penertiban pembangunan kota yang terarah dan sangat bermanfaat pula bagi pemilik bangunan.

Sesuai pengamatan awal tentang pelayan publik di kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sigi masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan jika dikaitkan dengan teori Zethaml, Parasuraman dan Berry (2001:46), mengatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi servqual tersebut, adalah:

Tangibles: ketersediaan sarana fisik pekantoran yang belum memadai dimana pelayanan pengurusan perizinan belum

menggunakan komputerisasi administrasi dan informasi pelayanan tidak diberikan secara terbuka atau dipampangkan ke publik.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam rangka mendapatkan data adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Tipe penelitian deskriptif (penggambaran) adalah suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat ini. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Jadi penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada.

Menurut Nazir (2003:54), bahwa: “penelitian deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan-hubungan antar fenomena yang diselidiki”. Sedangkan yang dimaksud dengan desain kualitatif, yaitu menggambarkan suatu keadaan dari suatu objek penelitian, kemudian dianalisis sesuai dengan data yang dikumpulkan. Menurut Masyhuri dan Zainuddin (2009:13), mengatakan bahwa: “penelitian kualitatif adalah penelitian yang pemecahan masalahnya menggunakan data empiris”

Penelitian ini dilakukan selama 5 (lima) bulan mulai pada awal September 2015 sampai Januari 2016. Dengan jumlah informan sebanyak 7 orang yang terdiri dari: Kepala Badan BMPPT Kab. Sigi, Kabag Hukum dan Organisasi Setda Kab. Sigi, Kepala Bidang Perizinan Ekonomi Pembangunan, Masyarakat (penerima layanan) 3 Orang dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Prov. Sulteng.

Agar penelitian dapat dilakukan lebih

terarah pada masalah yang akan diteliti perlu dipahami beberapa konsep yang digunakan sebagai parameter dalam melakukan penelitian. Definisi konsep tersebut yaitu :

1. *Tangibels* (berwujud) terdiri atas sarana dan prasarana yang dimiliki BMPPT, seperti: ruang tunggu, area parkir, sarana toilet yang bersih, yang disediakan bagi para pemohon, serta publikasi atas standar operasional prosedur pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk visual, sehingga pemohon mengetahui alur pelayanan yang dilaksanakan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah Kabupaten Sigi.
2. *Realibility* (kehandalan/kemampuan) terdiri atas kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan secara cepat dan keakuratan aparat dalam memberikan informasi terkait dengan jenis layanan dan produk layanan pada kantor tersebut.
3. *Responsiveness* (respon/ketanggapan) terdiri atas kesiapan aparat atau petugas yang diberi tugas untuk melayani para pemohon.
4. *Assurance* (jaminan) terdiri atas kemampuan petugas dalam memberikan jaminan (jangka waktu penyelesaian), komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan adanya standar Operasional prosedur yang memuat alur pelayanan dan mekanisme yang dipergunakan dalam pelayanan permohonan perizinan tertentu.
5. *Emphaty* (empati/perhatian) terdiri atas kemampuan aparat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah Kabupaten Sigi dalam memberikan pelayanan yang sifatnya tidak diskriminatif dan keramahan pelayanan yang diberikan aparat dengan sikap sopan dan santun

Teknik penarikan informan menggunakan *Purposive*. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Model interaktif dalam analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dalam Idrus (2009:148), yang terdiri dari pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat merupakan tugas dan fungsi yang diemban Pemerintah Kabupaten Sigi dalam hal ini Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) dan instansi teknis lainnya. Sebab penyelenggaraan seluruh proses perizinan khususnya IMB telah dilimpahkan ke BPMPT sesuai dengan Keputusan Bupati Sigi Nomor 29 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati untuk penandatanganan perizinan dan non perizinan kepada kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sigi Perubahan atas Peraturan Bupati Sigi Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati untuk penandatanganan perizinan dan non perizinan kepada kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sigi. Berdasarkan peraturan Bupati tersebut, maka seluruh proses permohonan dan penerbitan IMB dilakukan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, namun teknisnya masih melekat pada instansi terkait. Pendelegasian tersebut bertujuan untuk menjadikan pelayanan yang terpadu, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dan harus memiliki

implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Sebab IMB merupakan salah satu program peningkatan penerimaan PAD melalui kegiatan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sigi nomor 7 Tahun 2011 tentang Retribusi Izin mendirikan Bangunan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam hal kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan yang ada pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sigi, peneliti mencoba untuk melakukan penelitian dengan mengadopsi teori dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dengan aspek-aspek sebagai berikut: 1) *Tangibles* (Berwujud), 2) *Reliability* (Kehandalan), 3) *Responsiveness* (Respon) 4) *Assurance* (Jaminan), 5) *Emphathy* (Empati). Berkenaan dengan kelima aspek-aspek tersebut, akan dijelaskan berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dengan uraian sebagai berikut:

Tangibles/berwujud

Aspek *tangibles* menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Sarana fasilitas fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan masyarakat, karena fasilitas fisik yang baik, maka harapan masyarakat menjadi lebih tinggi. Dalam penelitian ini, *tangibles* merupakan salah satu aspek yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat, terkait dengan kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sigi. Aspek *tangibles* yang akan dinilai pada penelitian ini yaitu penampilan aparat dalam memberikan pelayanan terhadap Izin Mendirikan Bangunan dan ketersediaan area parkir, toilet, ruang tunggu

pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sigi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sigi, yaitu Bapak Asrul Repadjori, tentang penampilan aparat dalam memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, bahwa:

“Penampilan aparat yang menerima masyarakat sangat penting untuk diperhatikan, karena penampilan yang menarik merupakan suatu keharusan yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu. Selain itu, masyarakat yang bermohon izin juga merasa senang apabila mereka dilayani dengan penampilan yang baik, seperti cara berpakaian yang rapi. Dan sejauh ini saya menilai bahwa penampilan aparat sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku”. (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 25 November 2015)

Menurut peneliti, bahwa masyarakat menilai kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari segi hasil pelayanan yang mereka terima, tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses pelayanan dan penampilan pelayanan. Dengan demikian masyarakat mempersepsikan kualitas dengan membandingkan kinerja layanan yang mereka terima dengan kinerja layanan yang mereka harapkan dari penyedia jasa. Sedangkan menurut Ibu Rafifah selaku Kabid Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Perekonomian dan Pembangunan, bahwa:

“Penampilan merupakan sesuatu yang harus diperhatikan para pegawai, apabila aparat yang memberikan pelayanan terlihat tidak rapi, maka akan memberikan tanggapan negatif dari masyarakat, tapi saya melihat bahwa penampilan aparat sudah cukup baik”. (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 25 November 2015)

Pada dasarnya penampilan merupakan suatu perwujudan dari sebuah pelayanan yang mampu membuat masyarakat menjadi simpati terhadap pelayanan yang mereka terima. Salah satunya adalah memberikan perhatian dan penampilan yang menarik, agar para konsumen merasa dihargai. Sedangkan menurut peneliti, bahwa penampilan menarik aparat BPMPT adalah suatu keharusan yang wajib dilakukan setiap pegawai, karena sudah menjadi sebuah keinginan masyarakat bahwa mereka harus mendapatkan pelayanan yang bisa memberikan mereka suasana yang berbeda melalui penampilan yang menarik.

Hal yang berbeda yang disampaikan oleh salah seorang informan, yaitu dengan Didi Bakran, SH selaku Kepala Bagian Hukum dan Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sigi, bahwa:

“Pada umumnya bahwa penampilan aparat dalam melayani masyarakat terlihat cukup rapi, namun yang melakukan petugas yang ditempatkan pada front kebanyakan adalah tenaga honorer dan tidak menggunakan seragam kantor masih menggunakan pakaian bebas rapi, sehingga memberikan kesan bahwa mereka bukanlah petugas pada kantor tersebut. Bahkan menurut saya, kalau pakaian yang digunakan aparat harus terlihat berbeda, agar masyarakat yang membedakannya”. (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 30 November 2015)

Berdasarkan jawaban yang dikemukakan kedua informan di atas, bahwa penampilan aparat adalah salah satu sub aspek *tangibles* yang menjadi pusat perhatian, karena dengan penampilan masyarakat dapat merasakan pelayanan yang maksimal, dalam artian bahwa komitmen adalah hal yang paling utama dalam suatu pelayanan dengan tidak mengesampingkan penampilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan menurut peneliti, bahwa penampilan aparat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan cukup baik, walaupun

pelayanan yang diberikan aparat belum seluruhnya mengacuh pada aturan yang telah disepakati yaitu menggunakan seragam sesuai dengan waktu/hari yang telah ditentukan dan memakai tanda pengenalan (*Id Card*).

Selanjutnya aspek *tangibles* terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana, seperti area parkir, toilet, ruangan pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sigi. Bapak Asrul Repadjori mengatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana yang ada di BPMPPT memang belum begitu memadai, karena kantor yang ditempati sekarang hanyalah pinjaman dari Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah seperti ruangan pelayanan yang belum dilengkapi dengan AC. Selain itu tidak adanya toilet yang disediakan khusus pemohon, sehingga masyarakat yang ingin ke kamar kecil, hanya diarahkan ke toilet di yang ada dirungan kerja kepala kantor atau kepala bidang. Tetapi bagi masyarakat yang ingin berurusan ke BPMPPT, tersedia lahan parkir yang cukup memadai”. (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 25 November 2015)

Bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Berarti setiap orang khususnya masyarakat yang mendapatkan pelayanan secara jelas dapat merasakan manfaat dari bukti fisik yang disediakan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT). Selain itu, menurut peneliti bahwa pihak BPMPPT harus menyediakan toilet yang cukup untuk digunakan masyarakat, agar masyarakat tidak merasa

bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPMPPT hanya sebatas pelayanan yang sifatnya administratif.

Reliability/kehandalan

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) bahwa *reliability/kehandalan* adalah kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan demikian, maka pelayanan izin mendirikan bangunan yang diberikan harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas pemberi pelayanan. Aspek *reliability* dalam penelitian ini ditentukan oleh kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan secara cepat keakuratan aparat yang memberikan pelayanan atau penerima permohonan dalam memberikan informasi.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Asrul Repadjori, tentang kemampuan aparat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan secara cepat, bahwa:

“Segala jenis permohonan izin mendirikan bangunan yang dimohonkan oleh masyarakat tanggap dengan cepat, namun dalam penertibitannya seringkali terlambat disebabkan oleh rekomendasi dari instansi teknis yang lambat, sehingga menyebabkan banyaknya keluhan masyarakat terkait hal itu. Akan tetapi petugas tetap memberikan penjelasan kepada masyarakat yang mempertanyakan IMBnya. Tetapi pelayanan IMB sangat tergantung dengan pertimbangan dan rekomendasi dari instansi teknis”. (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 25 November 2015)

Menurut peneliti, bahwa pelayanan secara cepat sama sekali belum mampu diberikan oleh aparat BPMPT, karena ketergantungan perizinan yang dimohonkan oleh masyarakat harus menunggu pertimbangan dari dinas teknis, sehingga masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan BPMPT tidak maksimal, padahal sesungguhnya kepastian pelayanan sangat terkait dengan respon dan kinerja di dinas teknis dalam memproses perizinan.

Sedangkan terkait dengan keakuratan aparat memberikan informasi kepada masyarakat, Ibu Rafifah mengatakan bahwa: *“Informasi yang kami sampaikan kepada pemohon, sudah sesuai dengan alur pelayanan permohonan perizinan yang berlaku di BPMPT, yaitu selalu memberikan informasi kepada pemohon setelah berkas permohonannya lengkap sebelum diterbitkan IMBnya terlebih dahulu akan diproses di instansi teknis untuk memperoleh pertimbangan / rekomendasi. Jadi keakuratan informasi yang kami maksud adalah segala bentuk informasi atau baik buruknya informasi yang kami terima dari dinas teknis akan kami sampaikan kepada pemohon agar mereka paham dan mengerti”.*(Wawancara dilaksanakan pada tanggal 14 Desember 2015)

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa, BPMPT belum memiliki kemandirian dalam memberikan pelayanan sehingga seluruh permohonan masyarakat dan permasalahannya akan dikoordinasikan dengan dinas teknis agar permohonan segera mungkin untuk ditindak lanjuti. Tetapi menurut peneliti bahwa koordinasi yang dilakukan aparat BPMPT sudah sangat sering dilakukan, yaitu menyampaikan keluhan masyarakat terkait keterlambatan penerbitan IMB, hanya saja dinas teknis selaku instansi yang memiliki kewenangan yang harus bisa lebih bijak untuk menyikapi permasalahan yang dihadapi para pemohon. Dalam rangka memenuhi standarisasi pelayanan yang prima

maka ketepatan waktu penyelesaian setiap urusan perlu mendapat perhatian agar dapat meningkatkan kepuasan pemohon yang berurusan di instansi pemerintah.

Responsiveness/respon

Responsiveness yang dimaksud di sini adalah kesediaan aparat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) untuk menanggapi setiap pemohon/masyarakat, terkait dengan pelayanan izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh aparat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Sigi. Selain itu, *responsiveness* berkaitan dengan daya tanggap aparat dalam melayani masyarakat/pemohon dan bersedia membantu masyarakat untuk memecahkan masalah dan memberikan solusi yang tepat. Atau dengan kata lain, bahwa ada kemauan aparat untuk tanggap membantu para pemohon dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan disertai penyampaian informasi yang jelas. Dalam penelitian ini, aspek *responsiveness* yaitu kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan pemohon/masyarakat dan kemampuan aparat dalam melayani masyarakat.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Elfriani, mengatakan bahwa:

“setiap permohonan yang kami sampaikan kepada aparat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) direspon dengan baik, karena petugas langsung mencatatnya dalam buku mereka, selanjutnya memberikan informasi kepada kami apakah dokumen yang kami masukan sudah lengkap atau belum”.(Wawancara dilaksanakan pada tanggal 1 Desember 2015)

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa petugas/aparat tidak pernah menunda-nunda permohonan yang masuk dan memberikan respon yang cepat serta memberikan informasi yang cukup kepada

masyarakat tentang kelengkapan dokumen yang dimasukan. Seluruh permohonan tersebut langsung diberitahukan kepada aparat tim teknis di dinas terkait untuk selanjutnya diproses oleh tim. hanya saja terkadang aparat dinas teknis yang lamban memproses permohonan masyarakat. Hal ini juga disebabkan terbatasnya SDM di dinas teknis, sehingga sering terjadi penundaan yang mempengaruhi ketepatan waktu penerbitan IMB di BPMPPT.

Respon petugas BPMPPT cukup baik dan memberikan kesan kepuasan bagi penggunaan layanan, sebab Tingkat kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga dapat memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (Pendapatan Asli Daerah) yang diperoleh akan semakin meningkat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Asrul Repadjori, terkait dengan kemampuan aparat dalam melayani masyarakat yang bermohon, bahwa:

“Pelayanan kepada masyarakat merupakan sesuatu yang wajib untuk dilaksanakan dan kami akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kemampuan yang kami miliki, misalnya cara kami melakukan komunikasi dengan para pemohon, memberikan informasi dan tata cara yang terkait dengan pelayanan yang kami berikan. Jadi pelayanan yang kami berikan tidak hanya sebatas mampu berkomunikasi secara baik tetapi juga kami mampu untuk membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan secara sopan dan ramah”.(Wawancara dilaksanakan pada tanggal 25 November 2015)

Kemampuan aparat dalam melaksanakan tugasnya sudah selayaknya didukung dengan keahlian dan kemampuan yang baik, sehingga masyarakat yang diberi pemahaman terkait dengan pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) mudah memahami apa yang menjadi maksud dan tujuan dari pelayanan ini. Oleh karena itu, dalam implementasinya harus ditunjang oleh ketersediaan sumber daya manusia. Kemampuan aparat yang baik akan meningkatkan kinerja pelayanan dan akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan.

Assurance/jaminan

Dalam penelitian ini, *Assurance* merupakan kemampuan aparat/pegawai Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) Kabupaten Sigi dalam memberikan jaminan. Adapun jaminan yang dimaksud adalah jaminan yang diberikan aparat dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan secara cepat dan tepat waktu, serta adanya mekanisme yang dipergunakan dalam proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Asrul Repadjori, tentang jaminan yang diberikan aparat dalam memberikan pelayanan izin mendirikan bangunan secara cepat dan tepat waktu, bahwa:

“Aparat BPMPPT atau petugas pelaksana pelayanan selalu berusaha untuk memberikan jaminan informasi kepada para pemohon. Bahwa permohonan mereka langsung diteruskan kepada tim teknis yang berwenang untuk ditindak lanjuti sejak tehitung permohonan tersebut diterima.

Tetapi kami harus akui bahwa ada beberapa hal yang di luar kewenangan kami, karena dalam hal ini kami aparat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPT) hanya sebatas menerima permohonan masyarakat. Tetapi yang mengeluarkan rekomendasi tersebut adalah dinas teknis".(Wawancara dilaksanakan pada tanggal 25 November 2015).

Pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa jaminan yang dimaksud informan di atas adalah berupa informasi terkait dengan permohonan yang disampaikan oleh pemohon akan tetap teruskan kepada dinas teknis. Olehnya itu sangat dibutuhkan suatu jaminan yang terkoordinasi dengan baik, sehingga kualitas yang diinginkan dapat tercapai dengan maksimal. Kualitas itu sendiri dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan penyedia layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Kepuasan masyarakat adalah suatu jaminan yang harus diberikan oleh aparat BPMPT dan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Peneliti melihat bahwa, Jamin yang diberikan oleh petugas belum menyentuh pada pemberian kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan, karena hanya sebatas memberikan informasi saja tidak memberikan penegasan terkait waktu pelayanan.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak H. Sofyan Farid Lembah, SH, (kepala Perwakilan Ombudsman RI Prov. Sulteng) tentang mekanisme yang dipergunakan dalam proses penerbitan izin mendirikan bangunan, beliau mengatakan bahwa:

"hampir seluruh jenis perizinan yang dilimpah ke BPMPT tidak memiliki SOP, sehingga prosesnya terkesan lambat dan berdampak pada ketidak pastian waktu penyelesaiannya. Padahal SOP merupakan sarana bagi masyarakat untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan di instansi tersebut dan menjadi jaminan bagi masyarakat". (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 14 Januari 2016)

Sesuai dengan hasil penelitian bahwa standar yang digunakan dalam pelayanan penerbitan izin mendirikan bangunan masih mengacu pada mekanisme dan alur perizinan secara umum yang berlaku. Oleh karena itu ketiadaan SOP tersebut, menjadi masalah bagi pelayanan di BPMPT. Namun persyaratan serta waktu pengurusan masih mengikuti syarat yang ditentukan oleh instansi terkait sampai pada terbitnya dokumen pertimbangan teknis/Rekomendasi. Sehingga dalam kenyataannya masih banyak keterlambatan dokumen perizinan akibat belum adanya SOP yang baku walaupun instansi terkait telah memiliki SOPnya namun masih sering terlambat.

Pelayanan publik merupakan proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat atau publik tanpa membedakan golongan tertentu dan diberikan secara sukarela atau dengan biaya tertentu sehingga kelompok yang paling tidak mampu sekalipun dapat menjangkaunya. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada dasarnya tidak berorientasi profit yaitu pelayanan yang dilakukan sebenarnya untuk kepuasan daripada masyarakat sebagai pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah. Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Emphaty/empati

Dalam peraturan perundang-undangan, dijelaskan bahwa memberikan pelayanan tanpa diskriminasi juga merupakan kewajiban pelaksana pelayanan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa perilaku pelaksana dalam pelayanan publik harus adil dan tidak diskriminatif.

Untuk melaksanakan pelayanan izin mendirikan bangunan, maka diperlukan empati yang maksimal, agar masyarakat selaku pemohon dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan. Emphaty yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pelayanan secara adil/tidak diskriminatif dan keramahan aparat pada saat memberikan pelayanan secara sopan dan santun.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Alia, tentang keadilan dalam memberikan pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“Saya merasa bahwa pelayanan yang saya dapatkan memang tidak diskriminatif, karena selama saya berurusan saya mendapatkan perlakuan yang cukup ramah dan semua informasi terkait dengan izin mendirikan bangunan telah dijelaskan secara dengan baik oleh petugas pelayanan, hanya saja tidak adanya kepastian, kapan izin tersebut bisa saya ambil. Dan mereka hanya mengatakan tergantung dari dinas teknis”. (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 7 Juni 2016)

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat, pemerintah diadakan tidak untuk melayani diri sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat. Demikian halnya dengan aparat BMPPT, dituntut dapat melaksanakan sistem administrasi pemerintahan yang adil, khususnya dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat agar tercipta kesejahteraan yang menyeluruh dengan berpedoman pada Undang-Undang Dasar 1945 dan Pancasila. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan BMPPT adalah melaksanakan pelayanan izin mendirikan bangunan secara berkeadilan.

Sedangkan hasil pengamatan peneliti bahwa, pelayanan izin mendirikan bangunan yang dilaksanakan oleh aparat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu sudah cukup baik, karena pelayanan yang dilaksanakan sudah mengacu pada asas pelayanan publik.

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan Bapak Asrul Repadjori, terkait dengan pelayanan yang diberikan secara sopan dan santun, bahwa:

“Pelayanan yang diberikan aparat BMPPT kepada masyarakat selalu dilakukan dengan sopan dan ramah, karena apabila pelayanan yang kami berikan tidak seperti itu, maka besar kemungkinan masyarakat beranggapan bahwa mereka tidak dihargai”. (Wawancara dilaksanakan pada tanggal 25 November 2015)

Menurut peneliti bahwa pada dasarnya masyarakat tidak butuh penghargaan yang berlebihan, tetapi mereka hanya butuh untuk diperhatikan, sehingga empati atau kepedulian yang diinginkan oleh pemohon/masyarakat dalam pelayanan dapat mereka rasakan. Hal lain yang sangat dibutuhkan oleh pemohon/masyarakat pada saat berurusan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu yaitu adanya sikap ramah dan sopan yang harus diperlihatkan oleh para aparat. Karena apabila setiap pelayanan yang diterima oleh pemohon dengan memperlihatkan kesopanan dan keramahan aparat, tentunya akan membuat masyarakat akan betah dan senang dalam menerima layanan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT), belum berjalan dengan baik. *Pertama; dimensi tangibles*, yaitu sarana dan prasarana di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) belum memadai, ruang tunggu yang harus dibenahi dan toilet perlu dilakukan penambahan walaupun status kantor masih pinjam. Namun kerapihan aparat sudah baik. *Kedua; dimensi reliability*, yaitu kecepatan aparat memberikan pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat, karena belum ada kemandirian dalam memproses perizinan dan kewenangan masih berada di dinas teknis. *Ketiga; dimensi responsiveness*, yaitu aparat yang melayani pemohon sudah baik, tetapi kecepatan dalam menyelesaikan penerbitan izin belum maksimal, karena belum ada Standar Operational Prosedur. *Keempat; dimensi assurance*, yaitu jaminan yang diberikan aparat kepada para pemohon belum tepat waktu, karena keterlambatan proses di dinas teknis. *Kelima; dimensi empathy*, yaitu pelayanan yang diberikan aparat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) tidak diskriminatif dan aparat selalu memberikan pelayanan secara sopan dan santun.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan rekomendasi terkait kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) Kabupaten Sigi, yaitu sebagai berikut:

1. Pada *dimensi tangibles* Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) diharapkan menyediakan

sarana dan prasarana yang lebih memadai dalam rangka untuk menunjang pelayanan Izin mendirikan bangunan, seperti ruang tunggu yang memadai, penyediaan AC, Papan/loket informasi dan toilet umum.

2. Pada *dimensi assurance* Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) diharapkan segera menyusun Standar Operational Prosedur (SOP) untuk setiap jenis perizinan dalam rangka pemenuhan komponen standar pelayanan publik guna menghindari terjadi tindakan maladministrasi.
3. Pada *dimensi responsiveness* Pemerintah Daerah kabupaten Sigi perlu membangun kesepahaman bersama antar SKPD agar seluruh perizinan dilimpahkan kewenangan ke BPMPPT dan memindahkan petugas teknis ke BPMPPT agar terwujud kemandirian dalam pelayanan publik.
4. Pada *dimensi reliability* dan *dimensi empathy* Pemerintah Daerah Kabupaten Sigi diharapkan dapat memberikan pelatihan bagi aparat di BPMPPT dalam rangka peningkatan kualitas Sumber daya manusia (*Capacity Building*).

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya menyadari dalam penulisan artikel ilmiah ini tidak mustahil jika ditemui banyak kekurangan dan kelemahan. Hal ini disebabkan karena sangat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman peneliti, akan tetapi dengan terus bermodalkan semangat, ketekunan, dan pantang menyerah, serta bimbingan dan arahan dari Dr. Hj. Mustainah, M.Si. selaku pembimbing I dan Dr. Muh. Khairil, M.Si. selaku pembimbing II, akhirnya penulisan artikel ilmiah ini dapat diselesaikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.
- Idrus Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta. Erlangga.
- Peraturan Bupati Sigi Nomor 29 Tahun 2015, *Tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati untuk Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu*
- Peraturan Daerah Kabupaten Sigi Nomor 6 Tahun 2015, *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Ratminto dan Winarsih Septi Atik. 2008. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Tjiptono Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*
- Zeithaml, dkk. 2001. *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York